

# Evaluasi Atas Implementasi Aplikasi Sistem Aplikasi Instansi Berbasis Akrua (SAIBA) Pada Satuan Kerja Lingkup Pembayaran KPPN Samarinda

Ridaan Shari <sup>1</sup>, Titin Ruliana <sup>2</sup>, Rina Masitoh Haryadi <sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda  
Email : ridaanshari18@gmail.com

---

**Keywords :**

*Accrual-Based Agency Application System (SAIBA), System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, KPPN*

**ABSTRACT**

*This research was conducted to determine whether system quality, information quality, and service quality affect user satisfaction of the Accrual-Based Agency Accounting System application in work units in the KPPN payment area of Samarinda City partially and simultaneously.*

*The analytical tools used in this research are validity test, reliability test, classic assumption test which consists of normality test, multicollinearity test, autocorrelation test and heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, F statistical test, and t statistical test.*

*The results of the analysis that have been carried out show that the System Quality (X1) and Information Quality (X2) variables have a positive and significant effect on User Satisfaction (Y), while the Service Quality variable (X3) has a positive and insignificant effect on User Satisfaction (Y). The better quality of the SAIBA information system which is represented by ease of use, reliability, fast access, flexibility, and a high level of security, the more user satisfaction with the application will be. The better the quality of information produced in the form of information that is accurate, reliable, relevant, easy to understand, and timely, the higher the level of satisfaction of application users, because the SAIBA application is made to produce financial reports as a form of accountability for the budget that has been used by each. each agency. Service quality is not a variable that significantly affects the level of user satisfaction, but there is a positive influence between service quality and user satisfaction which indicates that the better the quality of service provided by KPPN officers in informing the implementation of the SAIBA application provided, it will increase user satisfaction. User perceptions in measuring the satisfaction level of using the SAIBA application are not on how KPPN officers provide information about application implementation, but rather on the quality of the application itself and how the quality of information generated by the application.*

---

## PENDAHULUAN

Penyajian informasi akuntansi dapat dilakukan dengan lebih mudah dengan adanya dukungan program sistem informasi akuntansi. Wahyuni (2018:7) mengatakan bahwa “Sistem informasi akuntansi merupakan suatu kumpulan dari berbagai macam sumber daya, seperti manusia dan juga peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan juga data lainnya menjadi

sebuah informasi yang berguna bagi *user* dan penggunanya.” Menurut Halim dalam Wahyuni (2018:8) “Sistem akuntansi instansi adalah serangkaian prosedur baik manual maupun terkomputerisasi mulai dari pengumpulan data, pencatatan, pengikhtisaran sampai dengan pelaporan keuangan dan operasi keuangan pada kementerian/lembaga (termasuk entitas pemda yang menerima dana APBN dari K/L).” Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi bagaimana aktivitas organisasi dilaksanakan oleh sistem informasi akuntansi dengan berbasis komputer melalui berbagai aplikasi. Aplikasi adalah satu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas (Buyens dalam Pulungan, 2017).

Aplikasi yang digunakan dalam proses penyusunan laporan keuangan instansi adalah aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrua (SAIBA). Menurut Hadi (2019:4): “Aplikasi SAIBA adalah sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang berisi prosedur akuntansi yang digunakan pada instansi atau satuan kerja sebagai entitas akuntansi di lingkungan Kementerian Negara/Lembaga untuk memproses transaksi keuangan, barang, dan transaksi lainnya guna menghasilkan laporan keuangan yang bermanfaat bagi pengguna. Aplikasi SAIBA sendiri di dukung dan terintegrasi dengan aplikasi-aplikasi lain, diantaranya yaitu aplikasi SIMAK BMN, Sistem Aplikasi Satker (SAS) serta Sistem Aplikasi Persediaan.”. Penerapan aplikasi SAIBA mempunyai kendala sudah muncul sejak aplikasi ini diluncurkan ke publik disebabkan aplikasi masih belum sempurna dan harus diluncurkan ke publik karena adanya peraturan yang mewajibkan menggunakan sistem laporan keuangan berbasis akrual. SAIBA yang merupakan pengembangan dari aplikasi Sistem Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran (SAKPA) yang digunakan sebelum tahun 2015 dengan menggunakan laporan keuangan berbasis kas.

Kepuasan pengguna sistem informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Menurut Pulungan (2017:17), “Kepuasan penggunaan merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau jelek dan juga apakah sistem informasi yang disajikan cocok atau tidak cocok dengan tujuan penggunaannya.”

Beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Anggraini (2017:19) mengemukakan bahwa “Kualitas sistem digunakan untuk mengukur karakteristik dari sistem informasi itu sendiri. Dimensi ini merujuk pada performa dari sistem seperti seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.” Menurut Rukmiyati dan Budiarta (2016:122), “Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu.” Menurut Puturu (2016:3), “Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Kualitas pelayanan menggambarkan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi.”

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrua pada satuan kerja di wilayah pembayaran KPPN Kota Samarinda?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrua pada satuan kerja di wilayah pembayaran KPPN Kota Samarinda?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrua pada satuan kerja di wilayah pembayaran KPPN Kota Samarinda?

## METODE

### Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik-teknik pengumpulan data antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)  
Yaitu data yang diperoleh dengan mengadakan penelitian yang dilakukan secara langsung pada obyek yang diteliti.
2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)  
Yaitu pengumpulan data berbagai literature yang sesuai dengan peneliti tersebut dan variabel tersebut.

### Jangkauan Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrua (SAIBA) pada Satuan Kerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Kota Samarinda pada tahun 2019.

### Rincian Data Yang Diperlukan

Rincian data yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Gambaran umum Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Kota Samarinda.
2. Data hasil kuesioner penelitian Satuan Kerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Kota Samarinda

### Alat Analisis

1. Model Regresi Linear Berganda  
Menurut Salvatore (2011:174) yang dialihbahasakan Ichsan Setyo Budi, model regresi linear berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Pengguna
- a = Konstanta
- $b_1 - b_5$  = Koefisien Regresi
- $X_1$  = Kualitas Sistem
- $X_2$  = Kualitas Informasi
- $X_3$  = Kualitas Pelayanan
- e = Error / Variabel Pengganggu

### Pengujian Hipotesis

Alat untuk pengujian hipotesis terdiri dari uji statistik F dan uji statistik t sebagai berikut.

1. Uji Statistik F  
Menurut Ghazali (2012:38), kriteria pengambilan keputusan uji F adalah sebagai berikut:
  - a) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka variabel independen secara simultan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen.
  - b) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Uji Statistik t  
Kriteria pengambilan keputusan uji t menurut Ghazali (2012:98) adalah:
  - a) Jika nilai signifikansi dibawah 0,05 ( $Sig < 0,05$ ) dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

- b) Jika nilai signifikansi diatas 0,05 ( $Sig > 0,05$ ) dan  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka variabel independen mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis

#### 1. Model Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda penelitian ini dapat dibangun berdasarkan tabel berikut ini:

**Tabel 1. Model Regresi Penelitian**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.437	3.485		-.125	.900
Kualitas Sistem	.615	.138	.386	4.440	.000
Kualitas Informasi	.889	.214	.406	4.154	.000
Kualitas Layanan	.270	.250	.099	1.082	.282

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel diatas, dapat dibangun model regresi penelitian yaitu:

$$Y = -0,437 + 0,386X_1 + 0,406X_2 + 0,099X_3$$

Model regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar -0,437 menunjukkan jika variabel independen diabaikan atau diasumsikan nol, maka besar variabel terikat atau dependen adalah -0,437, dalam artian sebelum atau tanpa adanya variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), dan Kualitas Layanan ( $X_3$ ) maka besarnya Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) adalah -0,437.
- Koefisien regresi variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ ) adalah 0,386. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya Kualitas Sistem ( $X_1$ ) yang digunakan, maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ), begitu pula sebaliknya jika terjadi penurunan Kualitas Sistem ( $X_1$ ), maka akan mengakibatkan penurunan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).
- Koefisien regresi variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ ) adalah 0,406. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya Kualitas Informasi ( $X_2$ ) yang digunakan, maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ), begitu pula sebaliknya jika terjadi penurunan Kualitas Informasi ( $X_2$ ), maka akan mengakibatkan penurunan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).
- Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) adalah 0,099. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya Kualitas Layanan ( $X_3$ ) yang digunakan, maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ), begitu pula sebaliknya jika terjadi penurunan Kualitas Layanan ( $X_3$ ), maka akan mengakibatkan penurunan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).

#### 2. Uji statistik F

Hasil uji statistik F yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Statistik F  
ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1765.387	3	588.462	45.838	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1116.899	87	12.838		
	Total	2882.286	90			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 45,838. Adapun  $F_{tabel}$  yang diperoleh melalui tabel F (tabel terlampir) dengan *degree of freedom* (df) untuk penyebut adalah 87 yang diperoleh dari  $n-k-1$  ( $91-3-1$ ) adalah 2,71 sehingga dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka variabel independen yang terdiri Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), dan Kualitas Layanan ( $X_3$ ) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

### 3. Uji statistik t

Hasil uji statistik t yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat pada tabel 3.

Adapun nilai  $t_{tabel}$  pada *degree of freedom* (df) adalah 88 yang diperoleh dari  $n-k$  ( $91-3$ ) pada tingkat kepercayaan 0,05 adalah 1,66235, sehingga dari tabel 3 dibawah dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ ) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai  $t_{hitung}$  yaitu sebesar 4,440. Hasil tersebut menunjukkan nilai signifikansi Kualitas Sistem ( $X_1$ ) berada dibawah 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,440 > 1,66235$ ). Notasi positif  $t_{hitung}$  tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- Variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ ) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai  $t_{hitung}$  yaitu sebesar 4,154. Hasil tersebut menunjukkan nilai signifikansi Kualitas Informasi ( $X_2$ ) berada dibawah 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,154 > 1,66235$ ). Notasi positif  $t_{hitung}$  tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- Variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,282 dan nilai  $t_{hitung}$  yaitu sebesar 1,082. Hasil tersebut menunjukkan nilai signifikansi Kualitas Layanan ( $X_3$ ) berada diatas 0,05 dan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,082 > 1,66235$ ). Notasi positif  $t_{hitung}$  tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

**Tabel 3. Hasil Uji Statistik t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.437	3.485		-.125	.900
Kualitas Sistem	.615	.138	.386	4.440	.000
Kualitas Informasi	.889	.214	.406	4.154	.000
Kualitas Layanan	.270	.250	.099	1.082	.282

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat dilakukan pembahasan yaitu sebagai berikut.

Kualitas Sistem ( $X_1$ ) yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai  $t_{hitung}$  yaitu sebesar 4,440. Hasil tersebut menunjukkan nilai signifikansi Kualitas Sistem ( $X_1$ ) berada dibawah 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,440 > 1,66235$ ). Notasi positif  $t_{hitung}$  tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi SAIBA yang direpresentasikan dengan kemudahan dalam penggunaan, andal, memiliki akses yang cepat, fleksibel, dan memiliki tingkat keamanan yang tinggi, maka pengguna akan merasa nyaman menggunakan aplikasi SAIBA yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Sebaliknya, jika kualitas sistem semakin buruk, maka akan menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Kualitas sistem pada aplikasi SAIBA yang ada saat ini di antaranya berupa fleksibilitas sistem untuk melakukan perubahan-perubahan yang diperlukan, adanya sistem keamanan yang baik dan kemudahan dalam identifikasi kesalahan, serta dapat diakses dengan baik sehingga pengguna merasa nyaman dalam penggunaannya, secara empiris telah mampu secara nyata memberikan kepuasan kepada para operator aplikasi SAIBA dalam melaksanakan tugasnya. Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian atau konsisten dengan hasil penelitian Yessy Iriene Puturuhi (2016) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “Analisis Determinan Implementasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrua Dan Implikasinya Terhadap Efektifitas Kerjasama Kerja Komisi Pemilihan Umum” yang menyatakan bahwa variabel kualitas sistem menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pengguna yang berarti bahwa secara statistik variabel kualitas sistem berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAIBA pada satuan kerja KPU se-provinsi NTB.

Hasil analisis ini dapat memberikan kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan Penulis, yaitu “Ada pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrua (SAIBA) pada satuan kerja di wilayah pembayaran KPPN Kota Samarinda”, diterima.

Kualitas Informasi ( $X_2$ ) yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai  $t_{hitung}$  yaitu sebesar 4,154. Hasil tersebut menunjukkan nilai signifikansi Kualitas Informasi ( $X_2$ ) berada dibawah 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,154 > 1,66235$ ). Notasi positif  $t_{hitung}$  tersebut

menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ). Hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan berupa informasi yang akurat, dapat dipercaya, relevan, mudah dipahami, serta tepat waktu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna aplikasi, karena aplikasi SAIBA dibuat untuk menghasilkan laporan keuangan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas anggaran yang telah digunakan oleh masing-masing instansi, sehingga dengan laporan yang dihasilkan oleh aplikasi SAIBA sesuai atau relevan serta formatnya sesuai dengan peraturan maka akan mempermudah pengguna aplikasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Miftahul Hadi (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Implementasi Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrua (SAIBA) Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Pengguna” yang menyatakan bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaannya karena responden merasakan bahwa laporan yang dihasilkan oleh aplikasi SAIBA memadai dan lengkap.

Hasil analisis ini dapat memberikan kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan Penulis, yaitu “Ada pengaruh signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrua (SAIBA) pada satuan kerja di wilayah pembayaran KPPN Kota Samarinda”, diterima.

Kualitas Layanan ( $X_3$ ) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,282 dan nilai  $t_{hitung}$  yaitu sebesar 1,082. Hasil tersebut menunjukkan nilai signifikansi Kualitas Layanan ( $X_3$ ) berada diatas 0,05 dan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,082 > 1,66235$ ). Notasi positif  $t_{hitung}$  tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).

Hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh positif dan tidak signifikan menunjukkan bahwa variabel kualitas dari pelayanan bukanlah merupakan variabel yang signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, dimana apabila dikaitkan dengan variabel lainnya dalam penelitian ini, artinya persepsi pengguna dalam mengukur tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SAIBA bukanlah pada bagaimana petugas KPPN memberikan informasi mengenai implementasi aplikasi, namun lebih kepada kualitas aplikasi itu sendiri dan bagaimana kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi tersebut. Namun, yang perlu diperhatikan adalah notasi positif dari hasil penelitian diatas, menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna yang mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas KPPN dalam menginformasikan implementasi aplikasi SAIBA yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna, namun variabel ini bukanlah variabel yang utama yang mempengaruhi pengguna aplikasi SAIBA dalam mengukur apakah mereka merasakan kepuasan dalam penggunaan aplikasi SAIBA. Hal ini mencerminkan bahwa responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam rangka implementasi aplikasi SAIBA, dimana bagian *helpdesk/frontliner* baik dan ramah, responsif dan cepat, serta andal dan memiliki pengetahuan yang memadai dalam menyelesaikan masalah yang terjadi. Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan hasil penelitian Miftahul Hadi (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Implementasi Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrua (SAIBA) Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Pengguna” yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna didukung, dimana pelayanan merupakan salah satu nilai dalam Kementerian Keuangan, oleh karena itu KPPN sebagai mitra kerja dari instansi atau satuan kerja Kementerian Negara/ Lembaga yang berada dalam wilayahnya akan memberikan pelayanan

sebaik-baiknya agar dapat memberikan kepuasan kepada pemangku kepentingan, termasuk didalamnya adalah para pengguna atau operator aplikasi SAIBA.

Hasil analisis ini dapat memberikan kesimpulan bahwa hipotesis yang diajukan Penulis, yaitu “Ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrua (SAIBA) pada satuan kerja di wilayah pembayaran KPPN Kota Samarinda.”, ditolak.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dipaparkan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Kualitas Sistem ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ). Semakin baik kualitas sistem informasi SAIBA yang direpresentasikan dengan kemudahan dalam penggunaan, andal, memiliki akses yang cepat, fleksibel, dan memiliki tingkat keamanan yang tinggi, maka pengguna akan merasa nyaman menggunakan aplikasi SAIBA yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Sebaliknya, jika kualitas sistem semakin buruk, maka akan menurunkan tingkat kepuasan pengguna.
2. Kualitas Informasi ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ). Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan berupa informasi yang akurat, dapat dipercaya, relevan, mudah dipahami, serta tepat waktu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna aplikasi, karena aplikasi SAIBA dibuat untuk menghasilkan laporan keuangan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas anggaran yang telah digunakan oleh masing-masing instansi.
3. Kualitas Layanan ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ). Kualitas pelayanan bukanlah merupakan variabel yang signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, dimana apabila dikaitkan dengan variabel lainnya dalam penelitian ini, artinya persepsi pengguna dalam mengukur tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SAIBA bukanlah pada bagaimana petugas KPPN memberikan informasi mengenai implementasi aplikasi, namun lebih kepada kualitas aplikasi itu sendiri dan bagaimana kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi tersebut.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah didapatkan sebelumnya, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Perbendaharaan selaku pengembang aplikasi SAIBA, dapat meningkatkan kualitas sistem dan kualitas dari informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut, karena kedua variabel tersebut merupakan indikator utama bagi para pengguna aplikasi merasa nyaman dan puas dalam penggunaannya sebagai bagian dari laporan pertanggungjawaban atas penggunaan anggaran.
2. Bagi KPPN Samarinda, meskipun variabel kualitas pelayanan bukan indikator utama bagi para pengguna aplikasi SAIBA yang menentukan tingkat kepuasan atas penggunaan aplikasi, namun hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif mengindikasikan bahwa semakin baik tingkat kualitas pelayanan KPPN Samarinda, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga KPPN Samarinda dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih baik lagi.



3. Bagi akademik, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan wawasan, serta dan pengetahuan tentang evaluasi atas implementasi aplikasi sistem aplikasi instansiberbasis akrual (SAIBA) pada satuan kerja lingkup pembayaran KPPN Samarinda yang berguna dalam hal penelitian-penelitian lain selanjutnya.

## REFERENCES

- Anggraini, Novita. 2017. *Analisa Keberhasilan Implementasi Sistem Akuntansi Instansi (SAI) Ditinjau Dari Persepsi Individu Pengguna (Studi Empiris Pada Kementerian Perindustrian Republik Indonesia)*. Digital Repository Unila. Online. <http://digilib.unila.ac.id/27124/>. Diakses pada hari Sabtu, 1 Februari 2020, jam 15.30.
- Ghozali, Imam. 2012. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Miftahul. 2019. *Pengaruh Implementasi Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (SAIBA) Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Pengguna*. Jurnal Substansi. Vol. 3, No.1, 2019, E-ISSN : 2620-9853.
- Pulungan, Ade Afrina. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrual Pada Satker Di Wilayah Pembayaran KPPN Kota Tebing Tinggi Dengan Kualitas SDM Sebagai Variabel Moderating*. Repository Universitas Sumatera Utama. Online. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/601>. Diakses pada hari Sabtu, 1 Februari 2020, jam 15.00.
- Puturuhu, Yessy Iriene. 2016. *Analisis Determinan Implementasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrual dan Implikasinya Terhadap Efektifitas Kerjasama Kerja Komisi Pemilihan Umum*. Jurnal InFestasi. Vol. 12, No.2, Desember 2016, Hal. 173-184.
- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali)*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol 5, No. 1, 2016. Hal. 115-142. ISSN : 2337-3067
- Salvatore, Dominick. 2011. *Ekonomi Manajerial Dalam Perekonomian Global*. Buku 1. Edisi Kelima. Terjemahan Ichsan Setyo Budi. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahyuni, Hesty. 2018. *Pengujian Implementasi Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrual (SAIBA) Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean Pada Kantor Kementerian Agama Se-Provinsi Lampung*. Digital Repository Unila. Online. <http://digilib.unila.ac.id/30320/>. Diakses pada hari Sabtu, 1 Februari 2020, jam 15.40.